

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายในการบริโภค	5
2.2 ทฤษฎีอรรถประโยชน์	7
2.3 ทฤษฎีการบริโภค	9
2.4 แนวความคิดของโอกาสทางการตลาด	11
2.5 ทฤษฎีการจัดการธุรกิจบริการ	13
2.6 ทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์	14
2.7 กรอบแนวคิดการศึกษา	16
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
3.1 การรวบรวมข้อมูล	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	20
3.4 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	20
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	21
3.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล	23
3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	23

บทที่ 4	ผลการศึกษา	24
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2	พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.3	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค	38
4.4	การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	39
4.5	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต	42
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
5.1	สรุปผลการวิจัย	49
5.2	อภิปรายผล	50
5.3	ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม		54
ภาคผนวก		56
ประวัติผู้เขียน		65

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนบัตรเครดิตแยกตามสถาบันการเงิน ณ เดือนมิถุนายน 2547	2
2	ค่าอัตราประโยชน์รวม (TU) และอัตราประโยชน์หน่วยสุดท้าย (MU) ในการบริโภคบัตรเครดิตของ นายสมชาย (หน่วย : ยูทิล)	9
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	25
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	25
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	26
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	26
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	27
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ท่านถือในปัจจุบัน	27
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถาบันการเงินที่ถือบัตร	28
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	30
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	30
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย	31
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	31
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา	32

16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน	32
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์	33
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์	33
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารทหารไทย	34
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารเอเซีย	34
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย	35
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตบริษัทอออนธนสินทรัพย์ จำกัด	35
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัตรที่ถือครองในปัจจุบัน	36
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรเครดิต	36
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน	37
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน	
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต	38
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค	39
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ถือในปัจจุบัน	41

30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	41
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	43
32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต	44
33	แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการให้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการของบัตรเครดิต	47

